

Prof. dr. sc. Alan Uzelac
Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

ASIMETRIČNE I HIBRIDNE KLAUZULE U RJEŠAVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA

Uvodno bih, uz pozdrav sudionicima, uputio ispriku zbog toga što moje izlaganje neće biti toliko usko koliko to njegov naslov na prvi pogled indicira. Izraz "asimetrične i hibridne klauzule" mogao bi implicirati dosta usku i specifičnu temu, no ja ću zapravo govoriti o nečemu mnogo načelnijem. Pojmom 'klauzule' ovdje se koristim da bih naznačio svaki modalitet procesnog uređenja, bez obzira na to je li riječ o dobrovoljnom uređenju ili uređenju koje proizlazi iz propisa ili drugih izvora. Želio sam se odazvati pozivu akademika Barbića da aktualno procesno uređenje zaštite potrošača tematiziramo kako bismo se okrenuli budućnosti i predvidjeli u kojem bi se smjeru to uređenje u budućnosti moglo evaluirati uvažavajući najbolja iskustva i prakse u Europi i drugdje. Naravno, govoriti o budućnosti pretpostavlja i potrebu da se adekvatno ocijeni ono što imamo u sadašnjosti, pa zato krećem od ocjene uređenja procesnog okvira zaštite potrošača prema aktualnom Zakonu o zaštiti potrošača.

Moje mišljenje o Zakonu o zaštiti potrošača i njegovim procesnim potrebama nije osobito laskavo. Ako uspoređujemo naš zakon s najboljim praksama u Europi, možemo s dosta visokom pouzdanošću doći do zaključka da je naš aktualni pristup zaštiti potrošača neadekvatan, nefunkcionalan i nedjelotvoran. Ono što je i inače jedan od simptoma evoluiranja hrvatskoga pravnog sustava jest da se ono drži francuske izreke *plus ça change, plus c'est la même chose* – što se više mijenja, to više ostaje isto. Promjene, ili barem privid promjena, događaju se svakih nekoliko godina vrlo urednom dinamikom, jer se izmjene propisa donose svakih nekoliko godina, no stanje u praksi mijenja se malo ili nikako. Zakon o zaštiti potrošača ovdje nikako nije iznimka. Jedan je od razloga u tome što se propušta davanje adekvatne ocjene aktualnog stanja i objektivne procjene o tome koliko se nekom zakonskom izmjenom uspjelo postići promjenu koja je bila cilj izmjene propisa. Zakon o zaštiti potrošača može biti dobar primjer za takve trendove. Naime, iako je bio najavljivan kao velika novina, on nije popravio stanje i djelotvornost procesne zaštite potrošača, a u nekim aspektima posljednje zakonske novele odlaze i korak unazad. Pridružujem se kritič-

kim ocjenama profesora Dike, a nadovezujući se na njih, želio bih kazati da već sama činjenica da zakon nije učinio neke korake koji su se mogli očekivati s obzirom na evoluciju zaštite potrošača u Europi već sama po sebi znači korak unatrag.

Naprimjer, ono što se u ZZP-u zove 'izvansudskim rješavanjem potrošačkih sporova' i dalje ostaje vrlo duboko usidreno u 19. stoljeće. Fragmentarne i korporativističke norme koje se u tom dijelu Zakona o zaštiti potrošača nalaze teško se mogu smatrati dijelom suvremenog, a posebno europskog sustava rješavanja potrošačkih sporova. Naime, upravo u području izvansudskog rješavanja sporova trebao bi biti ključ djelotvorne zaštite potrošača. Zbog toga nije dostatno samo usavršiti neke postojeće zakonske norme, formalno ih uskladiti s drugim izvorima i načelima. Potrebno je novo, sveobuhvatno promišljanje zaštite potrošača i nova strategija za razvoj procesnog sustava koja bi tu zaštitu u punom smislu ostvarila. U svome izlaganju pokušat ću dati neke osnovne crte takvog promišljanja i takve strategije.

Što bi trebalo biti u središtu novog sustava zaštite potrošača? Usudio bih se kazati da trebamo početi zgradu iznova graditi, i to od njenih temelja. Fundament ovdje jest narav potrošačkih sporova kojem bi trebalo prilagoditi metode pravne zaštite. Dat ću u tom smislu nekoliko opservacija malo kasnije, a za sada bih samo želio naglasiti da bi u sklopu novoga pristupa trebalo ponovo promisliti i konceptualnu dihotomiju između 'sudskih' i 'izvansudskih' metoda rješavanja sporova na kojoj počiva aktualni ZZP te da bi trebalo osmisliti sustav koji bi transcendirao uvriježene doktrinarne podjele koje sukobljavaju suđenje, arbitražu i medijaciju. Zaključio bih ovu polaznu ocjenu ilustracijom iz komparativnog prava. Danas, kada se u Europi govori o zaštiti potrošača, prvo na što se nailazi jesu nove kategorije poput ODR-a (*on-line dispute resolution*), ombudsmanske medijacije, regulatornog rješavanja sporova te kolektivnih kompenzatornih tužbi. Svi ti pojmovi i pridruženi pravni instituti u našem zakonu nisu prisutni ni u trgovima.

Vraćam se na temu: osnove rješavanja potrošačkih sporova. Što bi trebale biti prve premise u oblikovanju zaštite potrošača? Kakav nam je način sporova za potrošačke sporove potreban? Krenimo od nekih temeljnih pravnih postulata, kao što je načelo jednakosti. Ono u području postupovnog prava kaže da za uređenje odnosa jednakih procesnih sudionika treba primijeniti jednaka pravila postupanja. Ono što se nerijetko zaboravlja jest naličje načela jednakosti, o kojem smo nekada davno mnogo više učili, a danas smo ga (ponekad intencionalno) zaboravili. To naličje kaže da bismo za uređenje procesnih odnosa nejednakih procesnih sudionika trebali propisati nejednake procesne uvjete upravo zato da bismo u konačnici ostvarili procesnu ravnotežu i pošten postupak.

Na temelju toga postulata, predložio bih rekonceptualizaciju opozicije arbitraže, medijacije i suđenja. Razvoj za koji se zalažem mogao bi se opisati u obliku formule koja bi kratko glasila: „od državnog sustava rješavanja sporova preko ADR-a i ODR-

a do HDR-a“. Naime, sustavi rješavanja sporova u posljednjih su pedesetak godina evoluirali od monopola državnih sudova prema alternativama u obliku arbitraže i medijacije do modernoj tehnologiji prilagođenoga načina rješavanja sporova (ODR-a). Sljedeći (djelomično i paralelni) pomak trebao bi biti pomak od 'alternativnih' sustava (koji to u budućnosti više ne bi bili) do novoga hibridnoga rješavanja sporova (koje, slijedeći uvriježene engleske nazive, nazivam HDR – *hybrid dispute resolution*).

Zašto predlažem HDR i u čemu se on sastoji? Vratimo se na fundamente. Temeljna načela od kojih polazimo tiču se naravi potrošačkih sporova. Ta je narav dobro poznata, pa zbog toga vrlo kratko ponavljam osnove. Kod potrošačkih sporova riječ je o sporovima između stranaka koje imaju nejednako iskustvo, različitu financijsku i pregovaračku snagu, različito znanje materije u pogledu ugovora koje sklapaju s drugom, profesionalnom stranom. Potrošači imaju i različitu mogućnost utjecanja na sadržaj ugovora, odnosno diktiranja uvjeta iz ugovora. Riječ je o sporovima koji se pojavljuju u velikom broju i koji se tiču sličnih odnosa, no najčešće su male vrijednosti. Interesna pozadina tih sporova različita je, pa postoji nejednaka spremnost da se prihvate kompromisne solucije te da se spor riješi nagodbom. Zašto? Zato što i sam uspjeh, odnosno neuspjeh u rješavanju eventualnih sporova ima različito značenje za ugovorne strane. Za jednu stranu, potrošača, to može biti egzistencijalno pitanje ili pak pitanje koje se odnosi na malu vrijednost oko koje je potrebno angažirati nerazmjerno puno vremena i troškova. Za drugu stranu, trgovca, to je pitanje implementacije poslovne politike u nizu sličnih odnosa.

Zbog svega toga, potrošački sporovi u odnosu na druge tipove sporova o pravima kojima stranke mogu slobodno raspolagati zahtijevaju prilagođena rješenja i fleksibilne metode pravne zaštite. Na sličan način o potrošačkim sporovima razmišlja i prof. Rob Jagtenberg, jedan od najvažnijih europskih znanstvenika u polju znanstvenog izučavanja alternativnog rješavanja sporova, u svom nedavnom tekstu što ga je napisao s prof. Elisabettom Silvestri. On ističe da se sporovi kod kojih postoji simetrija u odnosima moći trebaju uređivati drugačije od sporova kod kojih takva simetrija ne postoji. Jagtenbert razlikuje sudionike koji u pravne odnose ulaze jednokratno ili povremeno (tzv. *one shotters*) od onih koji su u takvim odnosima profesionalno i kontinuirano (*repeat players*). Ovisno o sudionicima odnosa, simetrične se situacije kod pravnih sporova mogu pojavljivati u dva oblika. S jedne su strane simetrični sporovi kod kojih postoji simetrija jednokratnosti i povremenosti, tj. obje strane koje su *one shotters*. Kao primjer mogu poslužiti obiteljski sporovi u kojima su na obje strane osobe koje u sporove ulaze rijetko i na neprofesionalnoj osnovi. Jednako tako, simetričnost postoji i kod trgovačkih sporova, u kojima su na obje strane *repeat players*, profesionalci koji se u odnosima koji su predmet spora nalaze vrlo često ili kontinuirano. Međutim, kada simetričnosti u odnosima moći nema, odnosno kad je na jednoj strani *one shotter*, a na drugoj *repeat player*, potrebno je posebno procesno uređenje. Potrošački sporovi tipičan su primjer takve situacije.

Kakvi bi trebali biti procesni mehanizmi koji bi se prilagođavali asimetriji potrošačkih sporova? Kako bi trebao izgledati idealan sustav rješavanja potrošačkih sporova?

Već je samo po sebi razumljivo da potrošač kao slabija strana treba uživati posebnu zaštitu, što bi se moralo ostvariti ne samo u sferi materijalnog prava već i na procesnoj razini. Sukladno iznesenoj premisi, i u procesnoj sferi procesna bi prava i tereti stranaka trebali korespondirati s nejednakim položajem i nejednakim mogućnostima strana u sporu da brane svoja prava i interese. Nejednakost u položaju može se manifestirati na razne načine, a za sada samo usputno spominjem troškove postupka koji bi se trebali urediti razmjerno ekonomskoj snazi, ali i interesima stranaka u sporu te javnom interesu da oko zaštite prava ne zavlada 'racionalna apatija'. Bi li u idealnom sustavu trebalo poticati konsenzualno rješavanje potrošačkih sporova i oblikovati procesne institute koji stimuliraju da, gdje je god to moguće, spor završi nagodbom? Odgovor je na to pitanje, dakako, pozitivan. Sporazumna su rješenja najfleksibilnija i redovito najtrajnija, te bi trebala biti osnovom sustava rješavanja potrošačkih sporova. Međutim, u kontekstu potrošačkih sporova i kod sporazumnih rješenja trebalo bi osigurati i nešto što se na prvi pogled čini nespojivim s prirodom nagodbe: sustav bi trebalo učiniti maksimalno poopćivim, odnosno trebalo bi omogućiti da se prihvaćeni rezultati, iako su rezultat sporazuma stranaka, poklapaju s općim pravnim standardima i ciljevima. Nadalje, dijelom i u vezi s prethodnom značajkom, sustav rješavanja potrošačkih sporova trebao bi biti prilagođen ne samo rješavanju individualnih nego i rješavanju kolektivnih sporova. Važna je dimenzija zaštite privatnosti. Vrlo je važno osigurati okruženje koje će omogućiti postizanje adekvatnog rješenja bez zadiranja u pravo na privatnost; ali, s druge strane, valja osigurati i javnost i transparentnost ishoda postupka. Potrošački sporovi i više no druge vrste sporova zahtijevaju konzistentno rješavanje i ujednačenost prakse. K tome, potrošački sporovi traže i posebnu hitrost u rješavanju, jer ako mehanizmi rješavanja potrošačkih sporova nisu dovoljno hitri, oni će biti nedjelotvorni. No, uz brzinu postupanja i konačnost procesnog ishoda, istodobno je potrebno osigurati i adekvatnu sudsku kontrolu. Da bi se sve to postiglo, idealan sustav trebao bi prikupljati podatke o svim predmetima i njihovim vrstama, tipičnim strankama i situacijama te sve slučajeve analizirati od samog početka (prvih prigovora, pritužbi i reklamacija potrošača) pa sve do kraja postupka. Zašto? Zato da bi se mogli analizirati karakteristični činjenični i pravni elementi te trajanje svakog pojedinog spora, i to u širem kontekstu, ali i da bi se moglo u svakom trenutku ocijeniti kako cjelokupni sustav rješavanja potrošačkih sporova funkcionira, gdje se pojavljuju problemi, u kojem se smjeru praksa kreće te kamo vodi. Na temelju takvih podataka u idealnom se slučaju može bez odgode intervenirati, riješiti probleme već pri njihovu nastanku te sustav kontinuirano usavršavati.

Istaknute odlike idealnog sustava postavljaju dugu listu želja. Mnogi promatrači, posebno oni iz pravne struke, mogli bi reći da je takav sustav zapravo jednorog,

mitsko biće koje nećemo nikada moći vidjeti ni upoznati, jer je nepostojeće i u bitnome nemoguće zato što spaja suprotnosti koje su uzajamno nespojive. Je li prikazani sustav zapravo Sveti Gral? Neke od tih sastavnica u dinamičnom su odnosu i na prvi su pogled kontradiktorne. Ipak, čini mi se da se ta kontradiktornost može prevladati ako transcendiramo ograničenja sadržana u 'klasičnim' metodama rješavanja sporova, koje, kako želim ovdje pokazati, u osnovi nisu, svaka za sebe, adekvatna baza za rješavanje potrošačkih sporova.

Zašto su konvencionalne metode rješavanja sporova (u koje ubrajam i arbitražu i mirenje) neprikladne za rješavanje potrošačkih sporova? Pogledajmo naprimjer odlike sudskog postupka. Tipično, i cijena i trajanje sudskog postupka obeshrabit će većinu potrošača od pokretanja postupka sudske zaštite. U novijim studijama navodi se da se potrošači suočeni s kompleksnim sustavima zaštite njihovih prava često zbog tzv. 'racionalne apatije' radije odriču svojih prava negoli što ulaze u dugotrajne sudske sporove koji izazivaju znatne troškove i imaju nesiguran ishod. Nažalost, neposredno općenje s pravosudnim aparatom za potrošače je mazohistička aktivnost koja mnoge odgovara od zaštite njihovih prava. Nije riječ samo o situaciji u Hrvatskoj; aktualno europsko pravosuđe općenito nije prilagođeno rješavanju agregatnih sporova i ne raspolaže adekvatnim individualnim i kolektivnim mehanizmima zaštite prava.

Što se tiče arbitraže, i ona ima elemente koji je čine neprikladnom za rješavanje potrošačkih sporova. Arbitraža kao takva jest paradigmaticni oblik rješavanja sporova u kojima postoji simetrija moći, sporova u kojima postoji jednakost stranaka i u ekonomskom i u pravnom smislu. Zbog toga se primjerice neke osobine koje su kod sudskog postupka mana, poput nejavnosti, mogu kod arbitraže isticati kao prednost. Isključenje javnosti može biti poželjno za rješavanje trgovačkih sporova, ali kod potrošačkih sporova nikako nije prihvatljivo. Ako se postupci vode u tajnosti, nije moguće ostvariti nekoliko zahtjeva koje rješavanje potrošačkih sporova idealno traži: nije moguće ujednačiti praksu i osigurati konzistentno odlučivanje; zaštita potrošača kao slabije stranke virtualno je nemoguća; a k tome, zbog nejavnosti i same činjenice da se spor vodi, isključeni su svako sustavno prikupljanje i obrada podataka o arbitražnom rješavanju sporova.

Nakraju, ni medijacija u svojem klasičnom obliku nije efikasna kao metoda rješavanja potrošačkih sporova. Mirenje ima u načelu slabe ili nikakve metode provjere prikladnosti ishoda postupka, posebno što se tiče sadržaja nagodbe koja je intendirani rezultat postupka medijacije. Tradicionalna medijacija nije prilagođena rješavanju velikog broja predmeta sličnoga činjeničnog i pravnog karaktera, pa tako u konačnici svaka nagodba može biti sadržajno drugačija, čime otpada mogućnost poopćivih rješenja i ishoda, što je za potrošačke sporove vrlo važna kvaliteta.

Što nam onda preostaje? Ako nijedna konvencionalna metoda nije sama za sebe prikladna kao metoda rješavanja potrošačkih sporova, možda treba gledati dalje od

toga te oblikovati procesne mehanizme koji kombiniraju pojedine elemente konvencionalnih metoda u novi, nekonvencionalni sustav zaštite. U tom smislu smatram da bi asimetrične i hibridne klauzule, odnosno asimetrični i hibridni postupci pravne zaštite trebali biti putokaz za adekvatno rješenje koje bi odgovaralo posebnostima potrošačkih sporova.

Kako bih objasnio iznesenu tvrdnju, najprije ću definirati asimetričnost, a potom hibridnost. *Asimetrične klauzule* obuhvaćaju sve oblike sporazuma, odnosno sve oblike postupaka rješavanja sporova koji, uzimajući u obzir specifične odlike i potrebe sudionika, procesna prava i terete na različit način raspoređuju među procesnim sudionicima (asimetričnost procesnih prava i tereta). S druge strane, kod izraza '*hibridnost postupka*' govorim o uređenju koje po svojim osobinama istovremeno sadrži elemente više načina rješavanja sporova transcendirajući time opreke koje postoje između medijacije, arbitraže i suđenja.

Evo jednog primjera za asimetričan postupak rješavanja sporova. To bi naprimjer bio sustav koji jedna strana – konkretno, potrošač – prepoznaje kao medijaciju (mirenje). S druge strane, ista metoda može za trgovca biti arbitraža. Kako to? Ako, polazeći od postulata da se potrošaču ne može zapriječiti pristup sudu, potrošač u postupku u povodu svoga zahtjeva može, nakon okončanja postupka, podnijeti tužbu sudu, bez obzira na to što je u prethodnom postupku neutralna treća osoba dala činjeničnu i pravnu ocjenu spora, za njega će takav postupak imati značajke evaluacijskog mirenja (medijacije). Ako u istom postupku trgovac nema izbora već, bilo zbog zakonske obveze bilo zbog dobrovoljnog prihvaćanja takvog uređenja, mora prihvatiti kao obvezatnu, bez mogućnosti da ju osporava u eventualnom kasnijem sudskom postupku, ocjenu činjeničnog i pravnog stanja koju je dala neutralna treća osoba koja je provodila postupak, iz njegove je perspektive takav postupak arbitraža. Naime, razlika između arbitraža i drugih alternativnih metoda rješavanja sporova upravo i jest u tome ima li ili ne neutralni treći pravo donijeti konačnu i obvezujuću odluku.

Pod kojim je pretpostavkama opravdano omogućiti, s jedne strane, pravo potrošaču da nakon okončanja postupka alternativnog rješavanja sporova pribjegava daljnjim postupcima sudske zaštite, a da se, s druge strane, osigura da trgovac rezultat postupka prihvati kao obvezujuć? Prvo, ishod alternativnog postupka rješavanja sporova treba biti adjudikativnog karaktera; drugo, treba zajamčiti da se u tom postupku moglo na pošten i adekvatan način odlučivati; i, treće, rezultat postupka mora moći steći kvalitetu ovršivosti. Obvezatnost ishoda za trgovca može se postići izričitim zakonskim normama, ali moguće je (a još i poželjnije) da se ona postigne dobrovoljnim pristankom i konsenzusom samih trgovaca. Naime, svi trgovci iz pojedinog područja ili sektora mogu se sami, svojom voljom, obvezati na primjenu određenog sustava alternativnog rješavanja sporova. Naprimjer, pružatelji odrede-

nih javnih usluga mogu kao internu politiku prihvatiti da se za sve sporove koje ne mogu riješiti izravnim pregovorima s potrošačima koriste određenim sustavom alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Mogu se obvezati na to da uvijek, bez obzira na njegov sadržaj, prihvate ishod postupka kao obvezatan te se, čak i ako to nije zakonom isključeno, mogu unaprijed odreći svakog daljnjeg pokretanja sudskih postupaka ili pobijanja ishoda postupka pred sudom ili drugim tijelom.

Ne bih sada detaljno ulazio u sve moguće opcije za adekvatno rješavanje potrošačkih sporova. Bitno je istaknuti da se neke od navedenih mogućnosti već pojavljuju u novijim pravnim instrumentima Europske unije te da, posebno što se tiče dobrovoljnog sudjelovanja trgovaca, u nekim državama jest već sasvim normalno da svi "dobri trgovci" žele sustave rješavanja sporova prilagoditi potrošačima, izići im u susret i izbjeći vođenje sudskih parnica. To se danas pokazuje kao vrlo važan i koristan dio dobre poslovne politike.

Naveo bih i primjer zašto je lojalno korištenje hibridnih sustava rješavanja sporova danas dio dobrih poslovnih standarda i praksi. U nedavnom izlaganju na uglednom znanstveno-praktičnom seminaru, prva osoba pravne službe jedne velike svjetske osiguravajuće kuće predstavila je evoluciju te kuće u pristupu rješavanju sporova sa svojim osiguranicima. Ustvrdila je da se pokazalo da je najbolja i najprofitabilnija poslovna politika društva politika ona prema kojoj se, umjesto dugotrajnog vođenja sporova (bez obzira na pravnu i činjeničnu situaciju i ishod), nastoji izići u susret svojim korisnicima, sudjelujući u uspostavljanju i financiranju visokokvalitetnih i besprijekorno neutralnih sustava rješavanja sporova te prihvaćajući bez pogovora njihove preporuke i utvrđenja. Iskustvo je pokazalo da takva politika donosi odlične poslovne rezultate – primjerice u postupanju s zahtjevima za naknadu štete uzrokovane velikim prirodnim nepogodama i kataklizmama. Osiguravajuća kuća o kojoj je riječ bila je, kao i mnoge druge, suočena s masovnim odštetnim zahtjevima nakon uragana Katrina koji je prije desetak godina poharao New Orleans u američkoj saveznoj državi Louisiani. Ona je tada bila prva koja je uspostavila sustav mirenja za zahtjeve koje se nije moglo riješiti sporazumno, u kojem su bili angažirani najbolji i najvažniji medijatori. Istodobno se unilateralno obvezala da će sve preporuke i odluke medijatora prihvatiti bez pogovora, ma kakve one bile. S druge strane, osiguranicima je bilo omogućeno da pobijaju preporuke i odluke iz postupka mirenja i da se obrate sudovima ako nisu zadovoljni predloženim rješenjima i nacrtima nagodbi. Rezultat takve politike bio je da se, deset godina kasnije, poslovni suparnici navedenog osiguratelja još uvijek nalaze upleteni u niz vrlo skupih i iscrpljujućih parnica, a da je on sve sporove riješio te krenuo dalje, s velikim plusom i znatnim poslovnim uspjehom.

Taj i slični primjeri pokazuju da su hibridne i asimetrične klauzule ne samo povoljne za potrošača nego da donose dobrobit i trgovcima. Zbog toga bi se situacije u koji-

ma trgovci unilateralno prihvaćaju rezultate postupka i troškove financiranja sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova trebale danas sagledavati kao dio najboljih poslovnih politika i praksi, kao aktivnost koja je u interesu gospodarskog razvoja.

Naravno, u državama s manje naprednom gospodarskom praksom moguće je, a nekad i potrebno, da ono što drugdje jest rezultat konsenzusa bude potaknuto ili naloženo kroz propise o zaštiti potrošača. No, u svakom slučaju, prilikom izgradnje sustava rješavanja potrošačkih sporova trebali bismo slijediti rezultate suvremenih znanstvenih istraživanja. U jednom od takvih istraživanja provedenome u više velikih europskih država pokazalo se da su najdjelotvorniji sustavi koji za rješavanje potrošačkih sporova uspostavljaju jedno ili više specifičnih tijela s javnim ovlastima, pri čemu njihov broj treba biti razmjerno malen radi jedinstvenosti i uniformiranosti unutar sustava i lakšeg praćenja i usmjeravanja njegova djelovanja. Poželjno je da se sustav rješavanja potrošačkih sporova uskladi sa sustavom rješavanja sporova male vrijednosti. Inače, među autorima navedenog, a u Europskoj uniji vrlo utjecajnog i citiranog istraživanja jest i Christopher Hodges, direktor Instituta za istraživanje pravosuđa s Pravnog fakulteta Sveučilišta u Oxfordu, koji će kao gost izlagati sljedeći petak na Pravnom fakultetu u Zagrebu. Predavat će, između ostaloga, o temama zaštite potrošača koje su vrlo povezane s temom ovog okruglog stola, kao što su regulatorna medijacija i ombudsmansko rješavanje sporova. Zahvaljujem na pozornosti i ostajem otvoren za Vaša pitanja.

Predsjedatelj: Zahvaljujem kolegi Uzelcu na ovom prikazu koji jako dobro pokazuje stanje u kojem se nalaze stranke u spornim situacijama. S jedne je strane prisutna velika ekonomska snaga profesionalca koji stalno ulazi u iste pravne odnose, a s druge nekoga tko nema ekonomsku snagu koja se može mjeriti s onom druge strane, a ni znanje, pa ni ičiju podršku kojom bi se moglo parirati toj drugoj ugovornoj strani kakvu ima ona prva ili je može pribaviti. Tu neravnotežu treba na neki način neutralizirati kako ne bi utjecala na rješavanje spora. Zato je vrlo koristan prijedlog što ga je iznio kolega Uzelac.

Sada se tu pojavljuje drugo pitanje važno za raspravu. Mi preuzimamo europska rješenja, europsku pravnu stečevinu u svoj pravni sustav, sve se to mora unijeti u naše pravo. Jesmo li se ikad zapitali je li ta stečevina dobra ili nije? Kakva je ona? To je nešto o čemu treba raspravljati i zapitati se je li to što se od nas traži uvijek primjereno i je li to dobro, zadovoljavajuće. Zato će nam kolega prof. dr. sc. Marko Baretić izložiti svoje razmišljanje o tome i odgovoriti na pitanje je li europski sustav ugovornog prava zaštite potrošača optimalni regulacijski okvir. Kolega Baretić, izvolite.

Izv. prof. dr. sc. Marko Baretić
Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

JE LI EUROPSKO UREĐENJE UGOVORNOG PRAVA ZAŠTITE POTROŠAČA OPTIMALNI REGULACIJSKI OKVIR?*

1. Uvod

Pod utjecajem europskog prava zaštite potrošača, naš je sustav zaštite potrošača, u periodu od svega nešto više od deset godina u kojem je nastajao, prošao dinamičnu i turbulentnu evoluciju. U tom smo periodu donijeli tri Zakona o zaštiti potrošača; prvi je stupio na snagu 2003. godine (u daljnjem tekstu: ZZZP 03),¹ da bi ga samo četiri godine kasnije, 2007. godine, naslijedio drugi (u daljnjem tekstu: ZZZP 07)² te 2014. godine treći i trenutno važeći Zakon o zaštiti potrošača (u daljnjem tekstu: ZZZP).³ I u periodu važenja pojedinih od ta tri zakona događale su se bitne promjene potrošačkoprogovnog uređenja. Tako je primjerice ZZZP 07 ekstenzivno izmijenjen 2009.,⁴ 2012.⁵ i 2013. godine,⁶ a ZZZP je izmijenjen prošle godine.⁷ Osim ZZZP-om, zaštita potrošača u Hrvatskoj razvijala se i nizom drugih propisa kao što su Zakon o općoj sigurnosti proizvoda⁸, Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti⁹, Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu¹⁰, Zakon o obveznim odnosima (u daljnjem tekstu: ZOO)¹¹ i Zakon o potrošačkom kreditira-

* Ovaj rad financirala je Hrvatska zaklada za znanost projektom broj 5269 *Gradanskopravna zaštita građana u financijskoj krizi/CitProtect* (<http://citprotect.pravo.unizg.hr/>).

¹ NN 96/03.

² NN 79/07, 125/07-ispr.

³ NN 41/14, 110/15).

⁴ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/09, 89/09-ispr).

⁵ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (NN 78/12).

⁶ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (NN 56/13).

⁷ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (NN 110/05).

⁸ NN 30/09, 139/10, 14/14.

⁹ NN 80/13, 14/14.

¹⁰ NN 132/98, 63/08, 134/09, 94/13.

¹¹ NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15.